**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01**

**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.10 Туризм**

2020 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальностей, 08.02.07, 08.02.11,  43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 28.08.2020 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № 1  от «31» августа 2020 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа производственной практики ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.10 Туризм

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

Беленко Марина Николаевна – преподаватель общепрофессиональных дисциплин;

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **7** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **9** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **11** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.10 Туризм

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Производственная практика 01 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональный модуль 01 «Предоставление турагентских услуг».

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цель практики:** формирование у обучающихся практических умений / опыта деятельности в рамкахПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» для специальности 43.02.10 Туризм*.*

В результате прохождения практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

* выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
* проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
* взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
* оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
* оказания визовой поддержки потребителю;
* оформления документации строгой отчетности;

**уметь:**

* определять и анализировать потребности заказчика;
* выбирать оптимальный туристский продукт;
* осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
* составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
* взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
* осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
* принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
* обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
* разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
* представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
* оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
* оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
* составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
* приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
* принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
* предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
* консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
* доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**знать:**

* структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
* требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
* различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
* методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
* технологии использования базы данных;
* статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
* особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
* основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
* виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
* характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
* правила оформления деловой документации;
* правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
* перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
* перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
* требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
* информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профес­сиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руко­водством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного раз­вития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах. |
| ПК 1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. |
| ПК 1.4 | Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). |
| ПК 1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности. |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 609 часов,

Учебная практика – 36 часов,

Производственная практика – 252 часа.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной практике - дифференцированный зачет

по производственной практике – дифференцированный зачет

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

**Виды работ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| Составление перечня запросов потребителя к туристскому продукту | Методы изучения и анализа запросов потребителя  Составить перечень запросов потребителя по следующим условиям: цель путешествия, время поездки, стоимость поездки, размещение, питание, необходимость дополнительных услуг. | **8** | **3** |
| Определение вида туристского пакета в соответствии с запросом потребителя | Оценка запросов потребителя, изучение статистических данных, проведение анкетирования | **10** | **3** |
| Предложение определенного туристского продукта в соответствии с выбранными критериями | Работа по предложению туристского продукта потребителю с использованием методик продажи турпродукта | **10** | **3** |
| Перечисление видов туристских продуктов. Определение критериев туристского продукта в соответствии с его видом | Определение особенностей и сравнительных  характеристик туристских регионов и турпродуктов | **14** | **3** |
| Предоставление базы данных по турпродуктам на основе информации, полученной с сайтов туроператоров | Изучение технологии использования баз данных, разработка и составление базы данных клиентов | **14** | **3** |
| Составление перечня услуг, входящих в турпакет, в соответствии с запросами потребителя | Расчет вариантов турпродукта с учетом актуальных данных о туристских услугах, входящих в турпродукт. | **12** | **3** |
| Расчет стоимости каждого вида услуги, входящего в турпакет | Расчет себестоимости турпродукта с использованием методов расчета | **14** | **3** |
| Определение цены «нетто» турпродукта. Определение цены «брутто» турпакета | Изучение уровней и методов расчета себестоимости турпродукта | **10** | **3** |
| Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники | Пользуясь современной оргтехникой  осуществить взаимодействие с туроператорами | **14** | **3** |
| Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя | Организация процедуры продажи турпродукта  Рассчитать стоимость турпакета, используя методику расчета | **14** | **3** |
| Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта | Организация процедуры продажи турпродукта  Составить бланки, необходимые для реализации турпродукта, используя методику заполнения бланков | **18** | **3** |
| Определение и анализ потребностей заказчика. | Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) | **18** | **3** |
| Выбор оптимального туристского продукта | Изучение технологий персональной продажи в  туристской индустрии | **18** | **3** |
| Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. | Оформить турпутевку, ваучер, страховку | **14** | **3** |
| Комплектование пакета документов для выдачи туристу перед поездкой | Документационное обеспечение продажи турпродукта | **14** | **3** |
| Комплектование пакета документов в визовый центр | Проверить предоставленный пакет документов для сдачи их в визовый центр или консульство. | **14** | **3** |
| Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы | Изучение требований консульств зарубежных  стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы | **18** | **3** |
| Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз | Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета используя методику проведения консультаций | **12** | **3** |
|  | **Дифференцированный зачет** | **6** |  |
| **ВСЕГО:** | | **252** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1.** Производственная практика проводится руководителями практики от учебного заведения в туристическом агентстве или предприятиях туристической направленности.

Общие требования к подбору баз практик:

- обеспеченность современным оборудованием;

-наличие квалифицированного персонала;

- обеспечение необходимой информационной базой

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы,

рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Основные источники**

* 1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с.;
  2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с.;

**3.2.2. Законодательные и нормативные акты**

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ

2. О рекламе: Федеральный закон РФ от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ

3. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

4. ГОСТ Р 50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

5. ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги

**Дополнительные источники:**

* 1. Гребенюк, Д. Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - Москва: Академия, 2016. – 287с.;
  2. Любавина Н., Кроленко Л., Нечаева Т. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 256 с.: ил.

**3.3 Организация образовательного процесса**

Производственной практике ПП.01 предшествовало освоение профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг», прохождение учебной практики УП.01.

Производственная практика УП.01 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные профессио­нальные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | Правильность анализа запросов потребителя и возможностей их реализации. | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | Правильность информирования потребителя о туристских продуктах. | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. . |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Правильность взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Правильность расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | Правильность оформления турпа­кета (турпутевки, ваучеры, стра­ховые полисы). | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | Правильность выполнения работы по оказанию визовой поддержки потребителю. | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности | Оформление документов строгой отчетности в туристской индустрии | Выполнение практических заданий. Экспертная проверка выполне­ния самостоятельной работы. |

**4.1 Критерии выставления зачета/комплексного дифференцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.